

Műszaki leírás

A beszerzés tárgya:

Komplex stratégiai kommunikációs feladatok ellátása a Miniszterelnöki Kabinetiroda részére.

A beszerzés célja, háttérinformációk:

Egy olyan átfogó, rendszeres tanácsadói szolgáltatás megrendelése, amely segíti a kormány és Orbán Viktor miniszterelnök üzeneteinek, tevékenységének célba juttatását angol és német nyelven. Feltérképezi és rendszeresen, az angolszász kultúrkörbe átültetett üzenetekkel látja el a Magyarországról tudósító újságírók, diplomaták és egyéb befolyásolók (influncerek) közösségét. Ehhez a tanácsadó modern, az angolszász világban használatos eszközökkel segíti a Megrendelőt a megfelelő üzenetek meghatározásában és nyomon is követi a megfogalmazott üzenetek célba jutását. A nyertes Ajánlattevőnek a szerződés keretében képesnek kell lennie előre nem látható, vagy gyors reakcióidőt igénylő kommunikációs feladatok ellátására, valamint különösen, de nem kizárólag a Miniszterhelyettes, illetve a kormányzóvivő, valamint az országot informális és formális találkozókön képviselők felkészítőinek (brieferek) összeállítására.

Nyertes Ajánlattevő feladatát képezik a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 152/2014. (VI. 6.) Korm. rendelet 19/D. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott alaptevékenységhez kapcsolódó, a jelen műszaki leírásban részletezett tanácsadási és elemzési feladatok ellátása.

A beszerzés időzítése:

A tevékenység ellátása 2017. év folyamán folyamatosan szükséges.

A nyertes Ajánlattevő feladatai:

1. Üzenetek megfogalmazása

Az alábbi eszközök igénybevételével a nyertes Ajánlattevő és a Megrendelő közösen nemzetközi kommunikációs üzeneteket fogalmaznak meg, azokat kéthavonta legfeljebb 30 alkalommal, személyesen szóban, vagy írásban egyeztetik.

A tanácsadási alkalom időtartama órában meghatározott, mennyisége alkalmanként egy óra. Az elkészítendő jelentéssel kapcsolatos elvárás: legalább egy oldal terjedelem, Times New Roman betűtípus, 12-es betűméret, másfeles sorközzel.

A nyertes Ajánlattevő feladatainak részletezése:

1.1. Narratívaelemzés

A nyertes Ajánlattevőnek folyamatosan figyelnie kell a hazai kereskedelmi forgalomban kapható, valamint alkalmanként a Megrendelő által rendelkezésére bocsátott angol nyelvű médiát, és havi, egymáshoz kapcsolódó, narratívaelemző jelentést kell készítenie a Magyarországgal kapcsolatos világkép, narratívarendszer alakulásáról, valamint az azokat

befolyásoló szerzőkről és közösségi média tartalom-előállítókról. Nyertes Ajánlattevőnek a havi jelentést a tárgyhónapot követő hónap 10-éig kell Megrendelő rendelkezésre bocsájtania. A narratívaelemzés eredménye nem egy klasszikus jelentés a megjelent írásokról, hanem azok kontextusban való értelmezése, akár 2010-ig visszamenőleg. Nyertes Ajánlattevőnek képesnek kell lennie Megrendelő kérésére a havi jelentésektől függetlenül is összefoglalni, hogy hogyan változott a nemzetközi sajtóban a Magyarországról alkotott kép egy-egy stratégiai jelentőségű téma vonatkozásában (pl. gazdaság, bevándorlás, zsidó származású magyarok helyzete, média megítélése, jogállam megítélése stb.), figyelembe véve és kiemelve a sajtótermék országának aktuális ügyeit és közbeszédét.

1.2. Közösségi médiaelemzés

A nyertes Ajánlattevőnek önállóan figyelemmel kell követnie a második nyilvánosság színtereit (blogokat, közösségi médiát, tweeteket, és más, nem újságírók, hanem felhasználók által generált tartalmakat), és jelentést kell készítenie arra vonatkozóan, hogy ezeken a színtereken mi a Magyarországgal kapcsolatos vélemény, hogyan lehet és érdemes azt befolyásolni, figyelembe véve az adott ország aktuális ügyeit és kultúráját. A nyertes Ajánlattevő feladata, hogy napi, heti és havi bontásban figyelemmel kövesse és elemezze a Facebookon és a Twitteren publikusan elérhető megosztásokat, és keresőszavak alapján kielemezze, hogy egyes, Magyarországgal kapcsolatos témák milyen gyakorisággal és milyen kontextusban fordulnak elő a közösségi médiában (trendelemzés). A nyertes Ajánlattevő feladata továbbá minden, angol nyelvű, de nem csak az angolszász nyelvterületen keletkező publikus közösségi média posztot figyelemmel követni, és azokat jelentésében országok szerinti bontásban is feltüntetni. A nyertes Ajánlattevő feladata nyomon követni, hogy egyes publikus posztok milyen elérést produkálnak, melynek alapján rangsort állít fel a közösségi médiában (Facebook és Twitter) nagy eléréssel bíró tartalomelőállítók között. Megrendelő elvárása, hogy a nyertes Ajánlattevő a trendekből havonta jelentést állítson össze, melyet a következő hónap 10-éig kell Megrendelő rendelkezésére bocsájtania.

1.3. Telefonos fórum (opcionális)

A nyertes Ajánlattevő feladata online telefonos konferenciabeszélgetések, sajtótájékoztatók és egyéb fórumok lebonyolítása legalább havi egy alkalommal, melynek során telefonos kapcsolattal összeköti a Magyarországot képviselő politikai szereplőket több tízezer, akár százezer befolyásolóval (influencer) és érdekelttel (stakeholder). A telefonos konferenciabeszélgetések során tetszőleges számú partnerrel lehet felvenni a kapcsolatot, és a részükre üzeneteket, kérdéseket lehet továbbítani. A Megrendelő által megjelölt személyeknek a Megrendelő utasításaival összhangban történő telefonos megkeresésére kerül sor. A telefonkonferencián elhangzott információkkal kapcsolatban a résztvevőknek lehetőségük van arra, hogy a telefonos konferenciát tartó személyhez kérdéseket intézzenek. A telefonos konferenciabeszélgetés során lehetőség van felméréseket, kutatásokat is lebonyolítani a konferencia résztvevőivel.

1.4. Véleményvezérek publikus írásainak nyomon követése

Nyertes Ajánlattevő feladata, hogy sajtófigyelési szolgáltatás keretében nyomon kövesse a Magyarországról angol nyelven (de nem csak angol nyelvterületen) író véleményvezérek munkáját, és ezek alapján Megrendelő igénye szerint heti rendszerességgel, de minimálisan havi jelentésben összeállítsa azokat a témákat, amelyek a Magyarországról angol nyelven tudósító véleményvezérek tudósításait meghatározzák. Ezeket figyelembe véve nyertes

Ajánlattevőnek kommunikációs üzeneteket kell előállítania a Megrendelő számára, tekintettel a célcsoport érdeklődésére és kultúrkörére. Havi jelentés esetén Nyertes Ajánlattevőnek a jelentést a tárgyhónapot követő hónap 10-éig kell Megrendelő rendelkezésre bocsájtania.

1.5. Belföldi kormányzati kommunikáció nyomon követő elemzése

Megrendelő elvárása, hogy nyertes Ajánlattevő önállóan kövesse nyomon Magyarország kormányának kommunikációját, az aktuálisan és potenciálisan népszerű témákat.

Nyertes Ajánlattevő az eseti megrendelésekben meghatározott, megfogalmazandó üzeneteket a Megrendelővel közösen úgy alakítja ki, hogy azok kövessék Magyarország kormányának aktuális stratégiai kommunikációs irányvonalát is, amelyet a nyertes Ajánlattevőnek a Megrendelőtől függetlenül is elemeznie és nyomon követnie kell abból a szempontból, hogy az milyen várható reakciókat szül a nemzetközi médiában. Megrendelő hetente legfeljebb 5 alkalommal egyeztet szóban Nyertes Ajánlattevővel a megfogalmazandó üzenetek kapcsán.

A telefonos konferenciabeszélgetések során felmerülő esetlegesen belföldi használatra vonatkozó üzenetek megfogalmazására a nyertes Ajánlattevőnek szintén javaslatot kell tennie.

2. Stratégiai tanácsadás

A nyertes Ajánlattevő feladatainak részletezése:

- angol nyelvű fő üzenetek (talking points) megfogalmazása, heti rendszerességgel, kéthavonta maximum 20 darab, 1 A4-es oldal terjedelemben.
- About Hungary weboldal tartalmának módosítása, feltöltése angol nyelvű tartalommal, szerkesztése, lektorálása, a tartalom fordítása német nyelvre. (Az IT üzemeltetés nem tartozik a nyertes Ajánlattevő feladatai közé).
- diplomáciai felkészítők készítése közéleti témákban, félévenként legalább 8, legfeljebb 16 darab, maximum 2 A4-es oldal terjedelemben.
- válaszcikkek /op-edek vázlatos megfogalmazása (félévenként legalább 6, legfeljebb 12 darab).
- rendszeres személyes tanácsadás kormányzóvivő/ parlamenti államtitkár, miniszterhelyettes (havonta legalább 4, legfeljebb 8 alkalommal).
- válságkommunikációs tanácsadás (félévenként legalább 6, legfeljebb 12 alkalom).
- kommunikációs felkészítő készítése külföldi újságírókkal, véleményformálókkal való találkozásra (félévenként legalább 6, legfeljebb 12 darab).
- belföldi kommunikációs üzenetek átültetése angolszász kommunikációs környezetbe.
- online közösségmenedzsment (Facebook, hírlevél), Twitter-üzenet javaslatok megfogalmazása írásban, hetente legfeljebb 42 alkalommal.
- véleményvezérek aktivitásának nyomon követése (nem csak angol nyelvterületen élő, hanem minden, Magyarországról angol nyelven tudósító).
- javaslatok találkozó szervezésére, meghívásokra (nem csak angol nyelvterületen élő, hanem minden, Magyarországról angol nyelven tudósító), évente minimum 2, legfeljebb 4 javaslat szóban.

Megrendelő elvárása, hogy a nyertes Ajánlattevő rendszeresen (havonta legalább 4, legfeljebb 8 alkalommal) személyes találkozókon, illetve írásban is egyeztessen a Megrendelővel a

fentiekben meghatározott és egyéb módokon megfogalmazott üzenetekről. A találkozók alkalmával, valamint írásban és telefonon is a Megrendelőt képviselő kormányzóvivő, valamint a parlamenti államtitkár, miniszterhelyettes igényei szerint számol be az aktuális kutatásról és ad tanácsot a megfelelő stratégiai kommunikációra, ide értve a belföldi célcsoport számára szánt kommunikációs stratégia külföldi (angolszász) környezetben való alkalmazhatóságát is.

Megrendelő elvárása szerint nyertes Ajánlattevő aktív kapcsolattartást köteles biztosítani: munkaidőben reggel 8-tól délután 17 óráig elérhető, 4 órás reakcióidőt/válaszidőt biztosít, valamint garantálja, hogy a Megrendelő igényeinek kiszolgálására legalább két, napi 8 órában elérhető szenior tanácsadót rendel. Ügyeleti rendszerrel biztosítja, hogy legalább az egyikük elérhető a Megrendelő számára reggel 8 és este 20 óra közötti időszakban. A nyertes Ajánlattevő vállalja, hogy maximum havonta 3 alkalommal 24 órán belül előállít Megrendelő által sürgős jelleggel kért, maximum 2 oldalas felkészítő anyagokat egy adott témában, ide értve (de nem kizárólagosan) válságkommunikációs tanácsadást is.

A nyertes Ajánlattevő feladatainak pontos leírását a Megrendelővel közösen elfogadott egyedi megrendelések tartalmazzák.

További elvárások a tanácsadáshoz kapcsolódóan:

- A nyertes Ajánlattevő a szóbeli tanácsadás mellett a következő írásbeli termékeket állítja elő: Menedzseli az About Hungary weboldal tartalmát, ide értve angol nyelvű sajtóközlemények a célcsoport igényeit figyelembe vevő anyanyelvi szintű átfogalmazását, lektorálását, önálló cikkek előállítását, valamint az angol nyelvű tartalom releváns cikkeinek német nyelvre fordítását, publikálását.
- Fentiekhez kapcsolódóan menedzseli az About Hungary Facebook közösséget és Twitter csatornáját. Elkészíti és menedzseli az oldalhoz tartozó hírlevelet, és gondoskodik a hírlevél kéthetente egyszeri felhasználóknak való megküldéséről és nyomon követéséről. Menedzseli az About Hungary oldal online közösséget és kérésre javaslatokat tesz kormányzati szereplők közösségi médiajelenlétének javítására.
- Nyertes Ajánlattevő, Megrendelő kérésére előállít angol nyelven, a kormány álláspontját magyarázó, érvelő üzenetgyűjteményt (talking points), és vállalja diplomáciai felkészítők készítését közéleti témákban, angol nyelven. Felkérésre cikk- és válaszcikk-tervezeteket (op-ed) készít, amelyet Magyarország képviselői publikációjuk során használhatnak.
- A nyertes Ajánlattevő szóban vagy írásban felkészíti a Megrendelőt külföldi újságírók, véleményformálókkal való találkozásra, valamint maga is javaslatot tesz önállóan, illetve kérésre befolyásolók, érdekeltek meghívására, fogadására, a velük való kapcsolat felvételére.
- A nyertes Ajánlattevő folyamatosan nyomon követi véleményvezérek és érdekeltek nyilvános tevékenységét, az egyes Magyarországgal kapcsolatos témákban megjelent írásait, véleményeiket.

Formai elvárások az írásban elkészítendő dokumentumok tekintetében: legalább egy oldal terjedelem, Times New Roman betűtípus, 12-es betűméret, másfeles sorközzel.

3. Hatékonyságmérés

- webstatisztika készítése
- közösségi médiafigyelés

A nyertes Ajánlattevőnek rendszeresen figyelemmel kell követnie az üzenetek hatékonyságát és az egyes témákban az uralkodó narratíva alakulását. Nyertes Ajánlattevőnek képesnek kell lennie az About Hungary oldal elérésének, valamint az azt kiegészítő eszközök (Facebook, Twitter, hírlevél) hatékonyságának mérésére. Továbbá havi jelentést kell készítenie arról, hogy az oldal látogatottsága hogyan változik a látogatók, az általuk megadott nyilvános adatok és IP-címek alapján, milyen földrajzi régióból nézik az oldalt. Nyertes Ajánlattevőnek szükséges megterveznie az About Hungary weboldal online hirdetéseinek tartalmi részét, amelyekről Megrendelővel rendszeresen egyeztet.

A fenti nyomon követés alapján nyertes Ajánlattevő feladata, hogy javaslatokat fogalmazzon meg a kommunikáció hatékonyságának javítására az angolszász kulturális környezetben.